

Heidi Rajaviita

TOTO-MYYJÄN PEREHDYTY SOPPAAN LAATIMINEN PORIN  
RAVIT OY:LLE

Liiketalouden koulutusohjelma  
2013

# TOTO-MYYJÄN PEREHDYTYSOPPAAN LAATIMINEN PORIN RAVIT OY:LLE

Rajaviita, Heidi  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Huhtikuu 2013  
Ohjaaja: Silventoinen, Marjatta  
Sivumäärä: 31  
Liitteitä: 2

Asiasanat: perehdyttäminen, oppaat, Toto

---

Opinnäytetyön aiheena on Toto-myyjän perehdytyksen suunnittelu ja perehdytysoppaan laatiminen Porin Ravit Oy:lle. Tarkoituksena oli laatia kattava opas Toto-myyjän koulutuksen tueksi. Kyseisessä yrityksessä vastaavanlaista opasta ei ole ennen ollut. Tutkimuksessa selvitettiin mitä asioita Toto-myyjän perehdytysoppaan pitäisi sisältää, ja opas laadittiin näiden tietojen pohjalta. Kyseessä on laadullinen tutkimus, jonka materiaalina on käytetty yrityksen nykyisille Toto-työntekijöille tehtyä kyselyä.

Opinnäytetyö koostuu raportista ja toiminnallisesta osuudesta. Teoriaosuudessa selvitettiin perehdyttämisen tavoitteita, hyötyjä, ongelmia sekä hyvän perehdytysmateriaalin ominaisuuksia. Lisäksi tutkittiin perehdyttämistä koskevaa lainsäädäntöä. Työn lähdekirjallisuutena käytettiin liiketalouden kirjallisuutta sekä aiheeseen liittyvää lainsäädäntöä. Lisäksi raporttiosassa kerrottiin tarkemmin perehdytysoppaan suunnittelusta sekä toteutuksen vaiheista.

Työn toiminnallisessa osuudessa valmistettiin perehdytysopas uudelle Toto-myyjälle. Oppaan teossa käytettiin apuna teoriaosuutta, yrityksen tämänhetkisille työntekijöille tehtyä lomakekyselyä sekä tutkijan omia kokemuksia Toto-myyjän työstä ja myyjien ohjaamisesta. Opas pitää sisällään laajan osuuden Toto-peleistä, tietoa yrityksestä, asiakaspalvelusta sekä muuta työhön liittyvää ohjeistusta. Opas julkaistaan erillisenä julkaisuna, koska se pitää sisällään tietoa, jonka julkinen jakaminen ei ole mahdollista.

Perehdytysoppaan laadinta onnistui hyvin, vaikka oppaan teko oli ajoittain työlästä. Oppaasta onnistuttiin tekemään laaja ja monipuolinen järjestelmällisen perehdytyksen apuväline Porin Ravit Oy:n Toto-myyjille.

# COMPILING AN ORIENTATION GUIDE FOR TOTE SALESPeOPLE OF PORIN RAVIT OY

Rajaviita, Heidi

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Administration

April 2013

Supervisor: Silventoinen, Marjatta

Number of pages: 31

Appendices: 2

Keywords: orientation, guide, tote

---

The subject of this thesis is the planning of the orientation of Tote salespeople and compiling an orientation guide for Porin Ravit Oy. The aim was to compile a comprehensive guide to support the orientation of Tote salespeople. This company has not had guide of this kind before.

The research was done qualitatively. In it, it was defined which things should be included in a Tote salespeople orientation guide. The research material used in the study were the results of a questionnaire made for the current Tote employees of the company.

The thesis comprises of theoretical and functional sections. In the theory section, the aims, benefits, problems and materials of initiation were defined. In addition to these, the legislation concerning initiation was also researched. The source literature for the thesis were literature from this field of study and the relevant sections of law. The report section of the thesis goes into more detail about the stages of planning and implementation of the orientation guide.

The functional part of the thesis comprised of the preparation of the orientation guide for new Tote salespeople. The preparation of the guide was supported by the results of the questionnaire made for the current employees of the company and the researchers own experiences. The guide includes a large section on Tote games, information about the company and customer service, and other instructions related to the job. The guide will be published separately as it includes information that cannot be shared publicly.

Preparation of the orientation guide was successful even though making the guide was laborious time to time. The guide turned out extensive and versatile tool for the systematic orientation to Tote salespeople of Porin Ravit Oy.

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
1.1	Toto-myyjien perehdyttäminen.....	5
1.2	Tutkimusongelma .....	6
1.3	Työn tavoite .....	7
2	TUTKIMUSMENETELMÄ .....	8
3	PEREHDYTTÄMINEN.....	10
3.1	Perehdyttämisen tarkoitus.....	10
3.2	Perehdyttämisen tavoitteet .....	12
3.3	Perehdyttämisen hyödyt.....	12
3.4	Ongelmat perehdyttämisessä .....	13
3.5	Hyvä perehdyttäjä .....	14
3.6	Perehdytysmateriaali.....	14
4	PEREHDYTTÄMISTÄ KÄSITTELEVÄT SÄÄNNÖKSET .....	15
4.1	Perehdyttämiseen liittyvät säännökset .....	15
4.2	Työsopimuslaki.....	16
4.3	Työturvallisuuslaki .....	16
4.4	Laki nuorista työntekijöistä.....	16
5	TYÖN TOIMEKSIANTAJA .....	17
6	KYSELYTUTKIMUS.....	18
6.1	Kyselylomake .....	18
6.2	Kyselyn tulokset.....	21
7	PEREHDYTYSKANSION LAATIMINEN.....	25
7.1	Suunnittelu .....	25
7.2	Toteutus.....	26
7.3	Arviointi oppaasta.....	28
8	LOPUKSI .....	29
	LÄHTEET .....	31
	LIITTEET	

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Toto-myyjien perehdyttäminen

Perehdyttämisellä on suuri merkitys uuden työntekijän sulautumisessa työyhteisön tasavertaiseksi jäseneksi. Se, miten uusi työntekijä otetaan vastaan uudessa työyhteisössä, luo tulokkaalle ensimmäisen kuvan yrityksestä ja sen arvoista. Vaikka työnantajalla on lain mukaan velvollisuus hoitaa työntekijöidensä perehdyttäminen, siitä luistetaan usein, koska sitä ei pidetä merkittävänä asiana. Ilman osaavia työntekijöitä yrityksen käyttöaste saattaa jäädä todella alhaiseksi, jolloin yritys ei toimi lähellään kapasiteettiaan.

Raviurheilu on Suomen toiseksi seuratuin urheilumuoto heti jääkiekon jälkeen. Raveja järjestetään vuoden jokaisena päivänä, jouluaatto lukuun ottamatta. Raviradoilla ravikilpailuja seuraa vuosittain noin 730 000 ihmistä. Suurin osa näistä ihmisistä pelaa paikan päällä Totoa eli hevoskilpailuissa pelattavaa vedonlyöntiä. Vuosittainen hevoskilpailujen kokonaisvaihto pyörii 200 miljoonan euron luokassa. Porissa sijaitseva ravirata on yksi Suomen maakuntaradoista. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tehdä Porin Ravit Oy:lle Toto-myyjän perehdytysopas.

Porin Ravit Oy:ssä Toto-myyjän työnkuvaan kuuluu pääasiallisesti Toto-pelien myyminen asiakkaille. Asiakkaat tekevät pelinsä joko pelilapuille eli slipeille, tai sanovat pelinsä suullisesti myyjälle. Slipeille tehdyt pelit myyjä vain syöttää Toto-koneeseen, mutta suullisesti sanotut pelit myyjä tekee itse Toto-koneella. Lähtöjen aikana Toto-myyjällä ei ole usein Toto-pelien myyntiin liittyviä töitä, koska asiakkaat katsovat juostavaa lähtöä. Lähdön tulojärjestyksen julkaisemisen jälkeen asiakkaat tulevat lunastamaan lähdestä saatuja voittoja sekä pelaamaan seuraavaan lähtöön. Normaleissa raveissa on yleensä 10–12 lähtöä, joiden välillä tämä sama kuvio toistuu.

Toto-peleissä voittajia ei arvota, vaan lähdön nopein ravaaja on voittaja. Vaikka kaikkiin lähtöihin voi pelata aamusta lähtien, lähes kaikki raviradalla pelatut pelit

pelataan hieman ennen kyseistä lähtöä. Muutama minuutti ennen lähdön starttia Toto-myyntitiskien edessä käykin kova kuhina, ja asiakkaiden pelit pitää saada tehtyä nopeasti, jotta kukaan ei jäisi ilman peliään. Pelien pelaamista pitkitetään mahdollisimman kauan, koska pelaajat arvioivat hevosten juoksukuntoa, ohjastajia ja rataolosuhteita ennen pelin pelaamista.

## 1.2 Tutkimusongelma

Tällä hetkellä yhtenä ongelmana uusien Toto-myyjien koulutuksessa on, että raviradan Toto-myyjät ovat pääasiassa opiskelijoita. Ongelmana tässä on, että syksyisin moni työntekijä lopettaa työnteon muuttaessaan toiselle paikkakunnalle opiskelemaan tai saadessaan omaa koulutustaan vastaavan työpaikan. Näin ollen työntekijöiden vaihtuvuus on suuri etenkin kesä- ja syksyaikaan.

Normaalit ravit järjestetään keskimäärin 25 kertaa vuodessa, ja ne työllistävät kaikki Toto-myyjät. Lisäksi vuoden aikana järjestetään muutamat lounasravit, jolloin töitä on rajoitetulle määrälle myyjiä. Raveja ei ole jaoteltu tasaisin aikavälein, vaan ravien välillä saattaa olla lähes kahden kuukauden tauko. Työvuorojen epäsäännöllisyys vaikuttaa siihen, ettei opittuja asioita muista seuraavalla kerralla. Koska raveja on harvakseltaan ja Toto-myyjän työhön ei voi opiskella, todella harva on tehnyt samantyylistä työtä aikaisemmin. Koulutuksella on sen vuoksi todella suuri rooli työn opimisessa.

Viime vuonna raviradalla on vähennetty Toto-myyjien määrää ja tehty uusia myyntipaikkoja, joissa Toto-myyjän tulee pystyä toimimaan itsenäisesti ilman kenenkään apua. Tällä hetkellä osa myyjistä ei pysty itsenäiseen työskentelyyn, vaan tarvitsee apua lähes joka työkerta. Tavoitteena olisi, että jokainen myyjä osaisi Toto-pelit niin hyvin, että pärjäisi yksin eikä olisi riippuvainen kenenkään opastuksesta.

Suurimpana ongelmana uusien Toto-myyjien perehdyttämisessä on järjestelmällisen ohjeistuksen puute perehdyttämisessä. Uuden Toto-myyjän perehdytyksen on yleensä hoitanut sellainen henkilö, joka on ollut talossa kauimmin aikaa töissä ja on usein uuden Toto-myyjän tuttu. Perehdyttäjällä ei ole ollut kaikkea mahdollista tietoa ope-

tettavasta asiasta eikä materiaalia perehdytyksensä tueksi. Uutta työntekijää on opetettu kahtena eri kertana, ja molemmilla kerroilla perehdyttäjä on voinut olla eri henkilö. Tällöin toinen perehdyttäjä ei ole voinut tietää, mitä asioita ensimmäinen on jo käynyt läpi. Näin asioita on voinut jäädä opettamatta, kun on oletettu, että joku toinen on ne jo opettanut.

Opinnäytetyön tutkimusongelma on, miten uusien Toto-myyjien perehdytys pitäisi järjestää ja mitä asioita perehdytyksessä käytettävän oppaan pitäisi sisältää. Koska työ tehdään räätälöidysti Porin Ravit Oy:lle, otetaan työssä huomioon erityisesti Porin ravirataa koskevia asioita. Asiaa lähdetään tarkastelemaan perehdytyksen tämänhetkisten ongelmien kautta, jotta ne saataisiin minimoitua tulevaisuudessa. Kattavan tuloksen aikaansaamiseksi on katsottu tärkeäksi saada myös Toto-myyjän työtä tekevien henkilöiden mielipiteitä oppaan kannalta tärkeistä asioista.

### 1.3 Työn tavoite

Opinnäytetyön tarkoituksena on tehdä Porin Ravit Oy:lle uuden Toto-myyjän perehdytysopas. Suurin osa Toto-työntekijöistä työskentelee Toto-myyjinä, joille opas on suunnattu. Työn tavoitteena on luoda kattava teos, joka sisältää Toto-pelien perusasiat, ohjeet asiakaspalveluun ja rahan käsittelyyn sekä yrityksen keskeiset säännöt. Koska Toto-koneen käyttö on suuressa roolissa myyjän työssä, on oppaassa oltava myös kattavat ohjeet koneen käytöstä. Uudet Toto-myyjät ovat pääasiassa juuri 16 vuotta täyttäviä nuoria, ja ravirata on monelle Toto-myyjälle ensimmäinen työpaikka. Pidän tärkeänä, että oppaassa on myös monelle vanhemmalle työntekijälle itsestään selviä asioita, kuten töihin tuleminen ajoissa, pukeutuminen töissä sekä muita työelämän perusperiaatteita.

Opas on tarkoitus tehdä sähköiseen muotoon, mutta se tulostetaan paperiversioksi uudelle työntekijälle. Sähköisyys on oppaassa tärkeä ominaisuus, jotta sitä voi tarpeen tullen muokata helposti. Muokattavuus on erittäin tärkeää, koska Toto-pelit ja pelien kupongit uudistuvat aika ajoin ja uuden oppaan tekeminen kokonaan on työstä yhden muutoksen vuoksi. Oppaalle on suuri tarve, koska tällaista kokonaisvaltaista opasta ei yrityksellä ole olemassa. Fintotolta, ravipelien järjestäjältä, on ole-

massa Toto-koneen käyttöopas, mutta se on suunnattu enemmän kioskeissa toimiville henkilöille.

Mielestäni opinnäytetyön suurin hyöty on se, että raviradan myyjät oppivat Totopelit paremmin ja pystyvät näin toimimaan työssään itsenäisemmin. Sen seurauksena asiakkaiden pelien jonotusajat lyhenevät sekä sekaannukset väärin annettujen pelien ja rahojen kanssa vähenevät. Asiakaspalvelun parantumisen myötä jopa pelien vaihto voi kasvaa, koska niin moni ihminen ei jää vaille haluamiaan pelejä. Toivottavasti opasta voidaan käyttää myös valmentamaan nykyisiä työntekijöitä vuonna 2014 pidettävää ravivuoden päätapahtumaa, Kuninkuusraveja, varten.

## 2 TUTKIMUSMENETELMÄ

Opinnäytetyöt voidaan jakaa karkeasti tutkimuksellisiin ja toiminnallisiin opinnäytetöihin. Toiminnallisen opinnäytetyön perustana voi olla esimerkiksi toiminnan järjestäminen tai järjeistäminen, opas tai ohjeistus, kuten perehdyttämisoas, tai jonkun tapahtuman toteutus. Toteutus määritellään kohderyhmän mukaan, mutta se voi olla kirja, lehtinen, portfolio tai vaikka internetsivut. Toiminnallisen opinnäytetyön ideana on, että siinä yhdistyvät tehty tuotos sekä sen raportointi. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.) Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö, koska sen tuotoksena on tehty Toto-myyjän perehdytysopas.

Tutkimuksen teoriaosuudessa käsitellään perehdyttämistä. Koska perehdyttämisen pakollisuutta säädetään eri laeissa ja asetuksissa, tutkimuksessa selvitetään perehdyttämisen tärkeimmät lainsäädännöt ja niiden vaikutukset perehdyttämiseen. Lisäksi pohditaan perehdyttämisen tarkoitusta työntekijälle. Tutkimuksessa käydään läpi perehdyttämiseen liittyviä ongelmia sekä hyötyjä, hyvää perehdyttäjää ja perehdytysmateriaalia unohtamatta.

Tutkimusmenetelmät voidaan karkeasti jakaa kvalitatiivisiin eli laadullisiin ja kvantitatiivisiin eli määrällisiin tutkimuksiin. Tämä opinnäytetyö on kvalitatiivinen tutki-



mus. Opinnäytetyön pohja on perehdyttämisen teoriassa. Tutkimuksen aineistona käytetään yrityksen nykyisille Toto-työntekijöille tehdystä kyselystä saatua tietoa. Kyselyn kohderyhmä on pieni, mutta se tuottaa syvällistä tietoa.

Laadullisen tutkimuksen yksiselitteinen määrittelemineen on haastavaa. Usein laadullinen tutkimus määritelläänkin kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen vastakohdaksi, vaikkei se täysin sitä olekaan. Laadullisen tutkimuksen määritelmän pitäisikin viitata enemmän käytäntöön, loogiseen käsitteeseen, kuin numeeriseen mittaamiseen. (Koskinen, Alasuutari & Peltonen 2005, 30.)

Laadullisen tutkimuksen materiaalin määrä ei ole niin olennainen kuin sen laatu, koska tutkimuksessa ei tavoitella yleistettävyyttä siinä mittakaavassa kuin määrällisessä tutkimuksessa. Tavoitteena on ennemmin ilmiön selittäminen ymmärrettäväksi, jolloin siihen saattaa avautua uusia näkökulmia. Laadullista tutkimusta tehtäessä ei kannata yrittää tehdä päätelmiä yhden aineistotyyppin, kuten haastattelujen, perusteella, vaan yhdistää useampia aineistotyyppiejä ja etsiä niiden yhtenäisyyksiä. (Vilka 2005, 126.)

Laadullisen tutkimuksen erikoispiirteenä on, ettei se yritä löytää absoluuttista oikeaa totuutta tutkittavasta asiasta vaan jotain, joka on intuitiivisen havainnon tavoittamattomissa. Laadullisen tutkimuksen materiaalia voidaan kerätä usealla eri tavalla, koska oikeastaan kaikki ihmisten tuottamat materiaalit ovat jollain tavalla laadullisia kertoessaan siitä, mitä ihmiset ovat joskus kokeneet. Laadullisen tutkimuksen materiaaliksi sopivatkin ihmisen puhe, esineet, kuvat sekä erilaiset tekstit, kuten lehdet, kirjeet, elämäkerrat, päiväkirjat, kirjoitelmat tai vaikka mainokset. (Vilka 2005, 98–101.) Laadullisia tutkimuksia tehdään, koska kaikkien asioiden tutkiminen tilastollisesti ei ole kannattavaa (Koskinen ym. 2005, 37).

Tutkimuksen osana tehdään kysely yrityksen nykyisille Toto-työntekijöille, jota käytetään tutkimuksen aineistona. Kysely on laadittu teoriaosuudesta saatujen tietojen sekä tutkijan omien kokemusten pohjalta. Kyselyn tarkoituksena on saada selville Toto-työntekijöiden mielipiteitä perehdyttämismateriaaliin tarvittavista tiedoista. Ky-

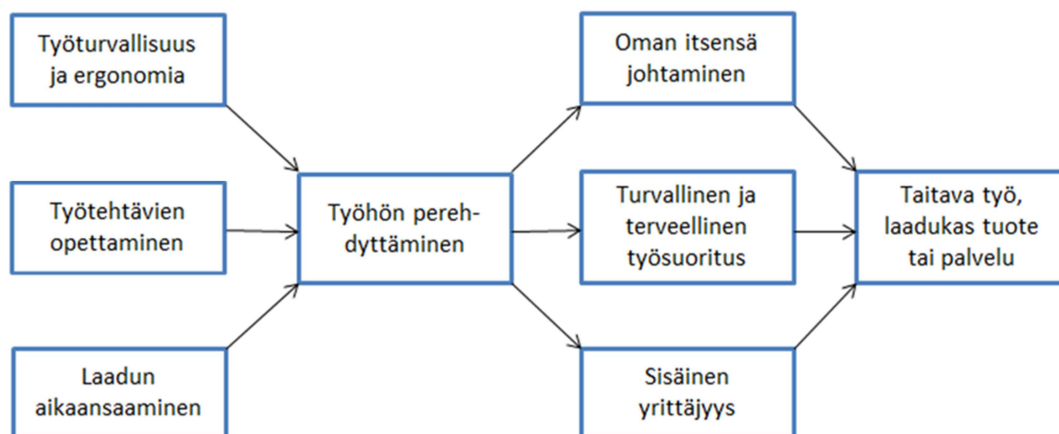
selyn rooli on erittäin tärkeä osa tutkimusta, jotta perehdytysoppaan sisältö olisi mahdollisimman laaja, eikä tutkijan omien mielipiteiden summa.

Laadullinen tutkimus voidaan jakaa kahteen vaiheeseen, havaintojen pelkistämiseen sekä arvoituksen ratkaisemiseen. Havaintojen pelkistämisvaiheessa tuotetaan havaintoja ja pelkistämisessä selitetään ne. (Alasuutari 2011, 50.) Tässä opinnäytetyössä havaintojen pelkistämisvaiheeksi voidaan laskea Toto-myyjien kyselyn vastaukset ja arvoituksen ratkaisuksi se, miten kyselyn vastauksia tulkitaan ja käytetään hyväksi perehdytysoppaan laadinnassa.

### 3 PEREHDYTTÄMINEN

#### 3.1 Perehdyttämisen tarkoitus

Perehdyttäminen tarkoittaa kaikkia niitä asioita, joita uudelle työntekijälle kerrotaan hänen aloittaessaan työt uudessa työpaikassa tai -tehtävässä. Perehdytyksen tarkoituksena on, että uusi työntekijä saa yleisen kuvan yrityksestä ja sen toiminnasta, tutustuu työpaikan ihmisiin ja saa kuvan omasta toimenkuvastaan yrityksessä sekä sen merkityksestä työyhteisössä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.) Perehdyttäminen alkaa oikeastaan jo siinä vaiheessa, kun yritys ja uusi työntekijä ovat ensi kertaa kontaktissa toisiinsa (Kjelin & Kuusisto 2003, 14). Kauhasen (2006, 145) mukaan perehdyttäminen voidaan jakaa kolmeen eri osa-alueeseen: työyhteisöön perehdyttämiseen, työpaikkaan perehdyttämiseen ja työhön perehdyttämiseen. Kaaviossa 1 on esitetty työhön perehdyttämisen kokonaisuuden rakentuminen ja tavoite, joka on työn hallinnan lisäksi laadukas tuote tai palvelu.



Kaavio 1. Työhön perehdyttämisen kokonaisuus (Kauhanen 2006, 146).

Perehdyttämisen alkuperä liittyy Suomessa teollisuuden työntekijöiden opastamiseen. Suomessa järjestelmällinen perehdyttäminen aloitettiin toisen maailmansodan jälkeen, jolloin työntekijöitä tarvittiin nopeasti massatuotannon käynnistämisen seurauksena. Tuolloin tavoitteena oli turvata häiriötön tuotanto sekä taitava työsuoritus. (Kjelin & Kuusisto 2003, 36.)

Ensivaikutelma on aina tärkeä, niin se on myös perehdyttämisessä. Moni muistaa vielä vuosienkin jälkeen ensimmäisen työpäivänsä. Ensimmäinen työpäivä on usein hyvin tunnepitoinen. Siihen voi liittyä jännitystä, suuria odotuksia, pelkoa ja uteliaisuutta. Perehdyttämisessä on tärkeää uuden työntekijän ja perehdyttäjän välinen keskustelu. Keskustelu antaa uudelle työntekijälle mahdollisuuden kysyä epäselvistä asioista työssä ja organisaatiossa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 161–162, 171.)

Perehdyttämisen kohderyhmään eivät yksinään kuulu yrityksen uudet työntekijät. Perehdytystä tarvitsevat myös henkilöt, jotka vaihtavat työtehtävää yrityksen sisällä, pitkään poissa olleet henkilöt, kuten äitiyslomalla olleet, sekä mahdollisesti yrityksen yhteistyökumppanit. Perehdytystarpeen piiriin kuuluvat niin yrityksen vakituiset työntekijät, kesätyöntekijät kuin vuokratyöntekijät. (Kjelin & Kuusisto 2003, 166.)

### 3.2 Perehdyttämisen tavoitteet

Perehdyttämisen tavoitteena on, että uusi työntekijä saa kattavan sisäisen mallin työstään (Lepistö 2004, 57). Kauhasen (2006, 145) mukaan perehdyttämisen avulla yritetään luoda mahdollisimman hyvä kuva yrityksestä ja uuden työntekijän työtehtävistä. Kjelinin ja Kuusiston mielestä (2003, 15) perehdyttämisen tavoitteena on, että uusi työntekijä omaksuu yrityksen toimintatavat ja kulttuurin.

Tavoitteena on tarjota toimiva rakenne ja vuorovaikutus, jotka vahvistavat uuden työntekijän osaamista ja sitoutumista yritykseen, ja saada aikaan ryhmä, jolla on yhteiset tavoitteet. Yrityksen johdon tavoitteena on, että kaikki yrityksen työntekijät työskentelevät yrityksen päämäärien eteen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 167.)

### 3.3 Perehdyttämisen hyödyt

Perehdyttäminen on yksi tärkeimmistä työpaikan järjestämisestä koulutuksista. Sillä on laaja merkitys työn sujuvuudesta ja turvallisuudesta aina työyhteisön hyvinvointiin asti. Perehdyttämisen hyötyjä voidaan tarkastella monelta eri suunnalta, mutta yleisesti perehdyttämisestä hyötyvät perehdytettävä työntekijä, esimies sekä yritys (Lepistö 2004, 56).

Työntekijä hyötyy työn alussa perehdyttämisestä, koska se vähentää epävarmuutta omia taitoja kohtaan uudessa työssä ja vähentää näin työn aiheuttamaa jännitystä. Työstä tulee työntekijälle sujuvampaa, koska työ opitaan heti tekemään oikein, eikä sitä tarvitse opetella erehdyksen kautta. Oppimalla tekemään työt oikein työntekijän ammattitaito kehittyy ja hän saavuttaa työpaikan asettamat tavoitteet nopeammin. Perehdytystilanne on myös oiva hetki päästä työyhteisön jäseneksi. (Lepistö 2004 56–57.)

Työnantajan kannalta perehdyttämisen merkittävimmät hyödyt ovat työn tuloksen ja laadun paraneminen, jolloin myös hävikin määrä on pienempi, koska materiaaleja ja tarvikkeita käytetään asiantuntevammin hyväksi. Työntekijän asenteiden muuttuminen positiivisemmiksi työtä kohtaan vähentää poissaoloja ja työntekijöiden vaihtu-

vuotta. Perehdytystilanteessa esimies pääsee usein ensimmäisen kerran keskustelemaan uuden alaisen kanssa, jolloin syntyy yhteistyön perusta. (Lepistö 2004, 57.)

### 3.4 Ongelmat perehdyttämisessä

Suurin ongelma perehdyttämisessä on, jos se jää kokonaan tekemättä tai se tehdään huonosti. Yleisin huonosti hoidetun perehdyttämisen syy on kiire. Jos perehdyttäjällä on hädin tuskin aikaa tehdä omat työnsä, ei hän ehdi paneutua uuden työntekijän opastamiseen. Lisäksi perehdyttäminen on kallista yritykselle. Maksetaanhan siinä samaan aikaan kahdelle henkilölle palkkaa, kun töitä ei tehdä edes yhden henkilön edestä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 243, 241.)

Aina uutta työntekijää ei koeta uutena voimavarana, vaan perehdyttäjä voi kokea uuden työntekijän uhkana itselleen ja olla haluton auttamaan häntä oppimaan uusia asioita. Perehdytettävähän voisi viedä hänen työpaikkansa. Lisäksi voidaan ajatella, että uuden työntekijän pitäisi tulla auttamaan suuren työmäärän selvittämisessä eikä aiheuttaa lisätyötä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 242.)

Perehdyttämisen valmiuksissakin saattaa olla ongelmia. Joskus perehdyttämisen ajaksi on virheellisesti valittu yrityksen kiireisin aika, jolloin perehdyttämiseen ei riitä resursseja. Joskus taas perehdyttävä henkilö ei osaa selittää asioita niin, että uusi työntekijä omaksuisi ne, tai perehdyttäjä ei näe asioita samalla tavalla kuin uusi työntekijä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 242.)

Perehdyttäjän ja uuden työntekijän pitää saada luotua kommunikointiyhteys. Jos yhteyttä ei muodostu, voi perehdyttäjä olettaa, että uusi työntekijä osaa jo asioita, joita hän ei todellisuudessa osaakaan, ja jättää kertomatta työn kannalta oleellisia asioita. Perehdyttämisen onkin perustuttava oikealle eikä oletetulle tarpeelle. Sama ongelma syntyy myös, jos uutta työntekijää kuormitetaan suurella määrällä nippelitietoja. (Kjelin & Kuusisto 2003, 242.)

Perehdyttämisen jakaminen usealle henkilölle voi koitua ongelmaksi, jos perehdyttäjillä ei ole selkeää tietoa, kuka kertoo mitkäkin asiat. Asioita voi jäädä kertomatta, tai

samoja asioita kerrotaan useaan kertaan. Asioiden ollessa irrallisia ja pirstaleisia ei uusi työntekijä välttämättä saa työstä kunnollista kokonaiskuvaa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 243.)

### 3.5 Hyvä perehdyttäjä

Usein yrityksessä on monta hyvää vaihtoehtoa perehdyttäjäksi, joten perehdyttämistä ei kannata laskea vain yhden henkilön varaan. Hyvä perehdyttäjä on työnsä osaava työntekijä, joka ei kuitenkaan ole ollut yrityksessä niin kauan töissä, ettei hän muista, miltä tuntuu aloittaa työnteko uudessa ympäristössä. Liian hyvä omassa työssään perehdyttäjä ei saa olla, sillä silloin se saattaa vaikeuttaa perehdyttämistä, koska perehdyttäjä ei ehkä näe omien rutiiniensa takaa työn kannalta tärkeitä pieniä osa-alueita. Perehdyttäjän yksi tärkeimmistä ominaisuuksista on kiinnostus uuden työntekijän auttamiseen ja oppimiseen. Onkin tärkeää, että perehdyttäjä sisäistää perehdyttämisen ajatuksen ja että hänellä on aikaa ja motivaatiota suorittaa perehdyttäminen tunnollisesti. (Kjelin & Kuusisto 2003, 195–197.)

Perehdytyksen alussa hyvä perehdyttäjä kertoo, mitä asioita aikoo käydä läpi ja miten. Hän ei esitä asioita irrallisina tapauksina vaan yrittää saada ne liitettyksi kokonaisuuksiin. Hyvän perehdyttäjän ominaisuuksiin kuuluukin kyky kuunnella perehdytettävää. Usein normaalit keskustelutilanteet vaikka kahvitauolla ovatkin parhaita perehdytystilanteita. Hyvä perehdyttäjä osaa kertoa asiat tarpeeksi yksinkertaisesti. Hän ei käytä ammattislangia tai lyhenteitä, tai ainakin hän muistaa selittää, mitä nämä asiat tarkoittavat. Hyvä perehdyttäjä osaa perehdyttää juuri oikean määrän ja juuri oikeaan aikaan. Muulloin hän antaa perehdytettävän itse luoda toimintamalleja opittavista asioista itsenäisesti toimien. (Kjelin & Kuusisto 2003, 195–197.)

### 3.6 Perehdytysmateriaali

Uuden työntekijän perehdyttämisen apuna voidaan käyttää erilaisia perehdytysmateriaaleja. Materiaalia valittaessa onkin tärkeä valita sellaisia materiaaleja, jotka vastaavat yrityksen arvomaailmaa ja tavoitteita. On tärkeätä, että perehdyttämisessä käy-

tettävä materiaali on helppokäyttöistä. Lisäksi kannattaa käyttää hyväkseen jo olemassa olevaa materiaalia henkilöstöstä, asiakkaista ja sidosryhmistä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 205–206.)

Useassa yrityksessä uudelle työntekijälle annetaan Tervetuloa taloon -esite, jossa on kerrottu tärkeimmät asiat yrityksestä. Koska esite on usein uuden työntekijän ensimmäinen kontakti yritykseen, kannattaa esite valmistaa huolella. Esitteen olisikin hyvä viestiä työpaikan arvoista. Esitteen tulisi olla mahdollisimman selkeä ja helppolukuisen sekä mielellään lyhyt ja ytimekäs, koska todellisuudessa kukaan ei jaksakaan lukea monikymmensivuista opasta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 211–212.)

Yrityksen intranetiä kannattaa käyttää mahdollisuuksien mukaan perehdyttämisessä. Intranetin ei silti pitäisi korvata henkilökohtaista perehdyttämistä, sillä kenenkään perehdyttämistä ei pidä laskea yksin opiskelun varaan. Jos intranetiä käytetään hyväksi perehdyttämisessä, pitää huomioida, että sen sisältämä tieto ei ole vanhentunutta tai muutoin väärää. Oikein käytettynä se onkin oikein hyvä perehdyttämisen apuväline. Erilaiset extranet-ratkaisut sekä yrityksen kotisivut voivat auttaa uutta työntekijää perehdytyksessä jo ennen kuin varsinaiset työt ovat edes alkaneet. (Kjelin & Kuusisto 2003, 206–208.)

## 4 PEREHDYTTÄMISTÄ KÄSITTELEVÄT SÄÄNNÖKSET

### 4.1 Perehdyttämiseen liittyvät säännökset

Perehdyttäminen mainitaan useassa eri laissa ja asetuksessa. Perehdyttämisestä säädetään ainakin seuraavissa laeissa ja asetuksissa: työturvallisuuslaki 738/2002, pelastustoimiasetus 857/1999, laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojelutoiminnasta 701/2006, laki nuorista työntekijöistä 1993/998, asetus nuorten työntekijöiden suojelusta 128/2002 ja valtioneuvoston asetukset työntekijälle annettavasta opetuksesta, ohjauksesta ja kirjallisista työohjeista erityistä pätevyyttä vaativissa amma-

teissa ja tehtävissä 738/2002 (Liski, Horm & Villanen 2007, 9). Lisäksi perehdyttäminen on mainittu usein työehtosopimuksissa, jos ei muuten, niin palkkaan liittyvissä pykälissä. Monella alalla perehdytyksestä vastaava henkilö voi saada uuden työntekijän perehdytyksestä lisäpalkkaa, tai se saattaa nostaa hänen työnsä toimenkuvan vaikeusastetta ja näin vaikuttaa palkkaan. (Kupias & Peltola 2009, 26.)

#### 4.2 Työsopimuslaki

Työsopimuslaissa määrätään työnantajan velvollisuudeksi huolehtia siitä, että työntekijä kykenee suorittamaan työnsä, vaikka työtehtävää tai työmenetelmää muutetaan tai kehitetään. Lisäksi työnantajan pitää huolehtia työntekijän kehitysmahdollisuuksista työntekijän omat kyvyt huomioon ottaen. (Työsopimuslaki 55/2001 2. luku 1 §.)

#### 4.3 Työturvallisuuslaki

Työturvallisuuslain mukaan työnantajan pitää huolehtia siitä, että työntekijälle kerrotaan työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Työnantajan pitää huomioida, että työntekijää perehdytetään työhön tarpeeksi. Perehdytyksen piiriin kuuluvat myös työssä käytettävät työvälineet. Työnantaja on velvollinen huolehtimaan, että työntekijä saa riittävän opastuksen työvälineisiin ja työlaitteisiin sekä niiden turvalliseen oikeaan käyttöön. Työturvallisuustekijät tulee aina ottaa huomioon uutta työtä tai työtehtävää aloitettaessa tai työtehtävien muuttuessa. Työntekijä pitää perehdyttää myös koneiden huoltoon, puhdistukseen, korjaukseen sekä muihin mahdollisiin poikkeustilanteisiin. Perehdyttämisessä tulee aina ottaa huomioon työntekijän työkokemus ja ammattillinen osaaminen. Lisäksi työnantajan pitää huolehtia, että annettua opetusta ja ohjausta päivitetään tarvittaessa. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 2. luku 14 §.)

#### 4.4 Laki nuorista työntekijöistä

Laki nuorista työntekijöistä velvoittaa perehdyttämään henkilökohtaisesti nuoren työntekijän, jolla ei ole tarvittavaa ammattitaitoa ja kokemusta. Opetusta ja ohjausta pitää antaa työhön sekä työoloihin. Nuoren työntekijän perehdyttämisessä pitää eri-



tyisesti ottaa huomioon nuoren työntekijän ikä ja muut ominaisuudet. Ohjauksen tarkoituksena on, että nuori välttyy aiheuttamasta vaaraa itselleen tai muille. (Laki nuorista työntekijöistä 1993/998 10 §.)

## 5 TYÖN TOIMEKSIANTAJA

Työn toimeksiantajana toimii Porin Ravit Oy, joka järjestää ravikilpailuja Porissa. Vuonna 2013 Porissa järjestetään 28 ravit, joista viidet ovat lounasravit ja kolmet Toto75-ravit. Viime vuosina ravirataa on alettu kehittää muutenkin kuin ravien pito-paikkana. Raviradalla on järjestetty Speedway-maarata-ajot, koiranäyttelyitä, kokouksia, beachfutis-turnaus ja lapsille tarkoitettuja ponisynttäreitä. Pohjoismaiden suurimman LED-näytön hankinnan jälkeen erityisen suosion ovat saaneet screeniltä näytettävät Ässien jääkiekkopelit.

Porin ensimmäinen ravirata, niin sanottu hevoskenttä, sijaitsi nykyisen kaupunginsairaalan ja lentoaseman välimaastossa. Jatkosodan aikana se toimi saksalaisten ilmapuolustuksen tukikohtana, joten se piti siirtää. Syksyllä 1949 valmistui talkootyöllä uusi ravirata, jonka varsinainen tulikaste oli vuonna 1950. 50- ja 60-luvulla raveja järjestettiin harvakseltaan. 1960-luvulla rata sai ensimmäisen valmennustallinsa, joka sijaitsi nykyisellä parkkialueella. (Karkku 2007, 14–16.)

Vuonna 1969 ravirata sai uuden modernin katsomon vanhan katsomon tuhouduttua palon jälkeen. Tästä alkoikin raviradan nousu. Porin raviradasta tuli maan ykkösrata, ja se oli maan toinen keskusrata. 1970-luvulla raviurheilun suosio oli ennennäkemätöntä. Suosiolla oli myös varjopuolensa. Tampereelle, Turkuun ja Helsinkiin rakennettiin omat kilpailevat raviratansa. 1980-luvulla Turun ja Tampereen radat veivät Porilta tunnettuutta ja ajoivat Porin radan tulosta alaspäin. Lopulta ahdinko kasvoi niin suureksi, että raveja Porissa järjestävä Satakunnan Hevosjalostusliitto ja Porin ravirata ajautuivat konkurssiin. (Karkku 2007, 19–20.)

Porin Ravit Oy osti ravien järjestämisoikeuden vuonna 1991 konkurssiin ajautuneelta Satakunnan Hevosjalostusliitto ry:ltä. Radalle perustettiin pelikahvila, ja etäravien myötä rata alkoi taas kukoistaa. Vuonna 1999 järjestetyt Kuninkuusravit kohensivat yrityksen talouden. (Karkku 2007, 21.)

Vuonna 2011 Porin Ravit Oy järjesti osakeannin, jonka varoista aloitettiin radan kunnostustyöt Kuninkuusraveja silmällä pitäen. Kunnostuksen kohteena on ollut radan kavioura. Sen lisäksi toimistotilat ja katsomorakennus ovat saaneet uutta ilmettä. Kuninkuusravit, Suomen suurin ravitapahtuma, on järjestetty Porissa jo viisi kertaa, viimeksi vuonna 1999 ja seuraavan kerran vuonna 2014. Porin ravirata on valittu vuoden raviradaksi vuosina 2011 ja 2012. Lisäksi se valittiin vuoden poniraviradaksi 2012. Valintakriteereinä ovat olleet muun muassa se, että ravirata on kyennyt kasvatamaan radan pelivaihtoa, vaikka muualla se on yleisesti laskenut.

## 6 KYSELYTUTKIMUS

### 6.1 Kyselylomake

Perehdytysoppaan teon tueksi tein kyselyn yrityksen nykyisille Toto-työntekijöille heidän Toto-koneenkäyttötaidoistaan ja kokemuksistaan perehdyttämisestä. Kysely kohdistettiin Toto-myyjille, valvojille ja mekaniikoille, koska kaikki nämä henkilöstöryhmät ovat olleet Toto-myyjinä. Kyselytavaksi valitsin lomakekyselyn. Kysely toteutettiin paperisena versiona ja internetissä täytettävänä lomakkeena. Sähköiseen kyselyyn oli mahdollista vastata tammikuun ja helmikuun vaihteessa mutta paperiseen versioon vain ravien aikana.

Hyvä kyselylomake on selkeästi ja johdonmukaisesti aseteltu, eikä se ole liian pitkä. Vastaaja päättää vastaushalukkuutensa kyselystä saamansa ensivaikutelman perusteella. Hyvä kyselylomake on tehty selkeällä fontilla, ja sen kysymykset on eroteltu selvästi toisistaan. Kyselylomakkeen kysymyksien pitää olla sellaisia, että vastaaja ymmärtää ne. Hyvin tehdystä kyselylomakkeesta ei ole mitään hyötyä, jos vastaaja ei osaa vastata siinä esitettäviin kysymyksiin. Lomake kannattaakin aloittaa helpoilla

kysymyksillä, joihin vastaaja osaa varmasti vastata. Kysymyksiin vastaamista helpottaa, jos kysymykset ovat loogisessa järjestyksessä. Vastaajalle kannattaa antaa mahdollisimman tarkat ja yksityiskohtaiset vastausohjeet kysymyksiin. (KvantiMOTV www-sivut 2010.)

Kyselylomake (kts. Liite 1) on kaksisivuinen, ja sen kysymykset on rakennettu niin, että niihin vastaamiseen ei mene kauan aikaa. Kyselyn kolme ensimmäistä kysymystä ovat monivalintakysymyksiä, ja loput kysymyksistä ovat avoimia kysymyksiä. Kysymykset on laadittu sen perusteella, mitkä asiat liittyvät Toto-myyjän työkuvaan. Koska Toto-myyjien työ koostuu suurelta osin Toto-koneen käytöstä, suurin osa kysymyksistä liittyy Toto-peleihin ja Toto-koneen käyttöön. Kyselyyn vastasi yhteensä 20 Toto-työntekijää, eli siihen vastasivat lähes kaikki tällä hetkellä Porin raveissa työskentelevät Toto-työntekijät, joille kysely oli tarkoitettukin. Internetin kautta sähköiseen lomakkeeseen vastasi 7 vastaajaa, ja raviradalla täytettävään paperiseen versioon vastasi 13.

Kyselyn kysymykset valittiin sen mukaan, mitkä aiheet koskettavat Toto-myyjän työtä. Kysymysten valinnassa käytettiin tutkijan omia havaintoja sekä perehdyttämisen teoriaa. Kahdessa ensimmäisessä kysymyksessä kysytään vastaajan omia taitoja Toto-pelien tekemisessä. Toto-pelien osaaminen on tärkeä osa työhön perehdyttämistä. Lähes koko Toto-myyjän työ on Toto-pelien tuntemusta. Kysymyksien tarkoituksena on saada selville, miten hyvin nykyiset työntekijät osaavat täyttää erilaisia pelejä Toto-lappuun tai miten hyvin he osaavat tehdä Toto-koneella erilaisia pelejä. Tämä on tärkeää, jotta pelien opettelukerrat saadaan jaettua sen mukaan, kuinka vaikeiksi myyjät kokevat pelit. Samalla saadaan selville, mitä pelejä pitää opettaa paremmin.

Kolmannessa kysymyksessä kysytään erilaisiin hankaliin tilanteisiin joutumisesta. Toto-myyjän työ on pääasiassa Toto-pelien myyntiä. Mielestäni on tärkeä saada selville, kuinka usein Toto-myyjät ovat joutuneet tilanteeseen, jossa he eivät ole osanneet tehdä asiakkaan pyytämää peliä. Koska myyntityö on hyvin itsenäistä työtä, halusin tietää, kuinka usein Toto-myyjät ovat joutuneet kysymään apua muilta työntekijöiltä. Pelien osaamattomuus hidastaa asiakaspalvelua, ja aina lähellä ei ole henkilöä,

joka osaisi auttaa pelien teossa. Tavoitteena kuitenkin on, että kaikki Toto-myyjät kykenisivät mahdollisimman itsenäiseen työskentelyyn.

Kassan täsmäämisestä kysytään siksi, että halusin tietää, pitääkö perehdytysoppaaseen laittaa neuvoja siitä, miten vaihtorahat kannattaa laskea. Tällä hetkellä myyjän pitää laskea asiakkaan vaihtorahat itse, eli Toto-koneessa ei ole toimintoa, joka laskisi vaihtorahan määrän. Työntekijöiden turvallisuutta ajatellen halusin myös tietää, kuinka usein he ovat kohdanneet uhkaavasti tai aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan. Perehdytysoppaassa tulee olemaan toimintaohjeet siitä, miten toimia ryöstön sattuessa, joten mietin, mahtavatko työntekijät muuten kokea asiakkaat uhkaavina. Osassa myyntipaikoista on anniskeluoikeudet, ja alkoholin vaikutuksen alaisena jotkut ihmiset saattavat olla arvaamattomia.

Työskentely raviradalla on epäsäännöllistä, koska ravipäivät ja -ajat vaihtelevat. Ajattelin, että on hyödyllistä kysyä, kokevatko työntekijät työn epäsäännöllisyyden haasteellisena ja aiheuttaako se epävarmuutta siitä, milloin töihin pitää tulla. Halusin myös kysyä työvaatteiden unohtamisesta kotiin, koska yrityksessä otettiin työntekijöiden yhtenäiset työpaidat käyttöön reilu vuosi takaperin.

Kysymyksissä neljä, viisi ja kuusi kysytään Toto-koneen käytön harjoittelusta. Kysymyksissä kysytään vastaajien omaa Toto-koneen käytön harjoittelun määrää, mielipidettä harjoittelukertojen määrästä sekä parhaasta vaihtoehdosta Toto-koneen käytön opastajaksi, koska perehdyttäjällä on suuri merkitys perehdytysprosessissa. Toto-myyjän työ on lähes kokonaan Toto-pelien myyntiä, joten konetta pitää osata käyttää hyvin. Kysymysten tavoitteena oli löytää optimaalisimmat vaihtoehdot Toto-koneen harjoittelukertojen määräksi sekä henkilöksi, joka suorittaisi opetuksen parhaiten. Ettei perehdyttäminen jäisi yhden henkilön varaan, kyselyn vaihtoehdot pitivät sisällään työntekijöiden työnimikkeet, joista parhaan perehdyttäjän voi valita. Yrityksen kannalta ei ole järkevää kouluttaa työntekijää liian pitkään, koska se syö kahden työntekijän työpanoksen.

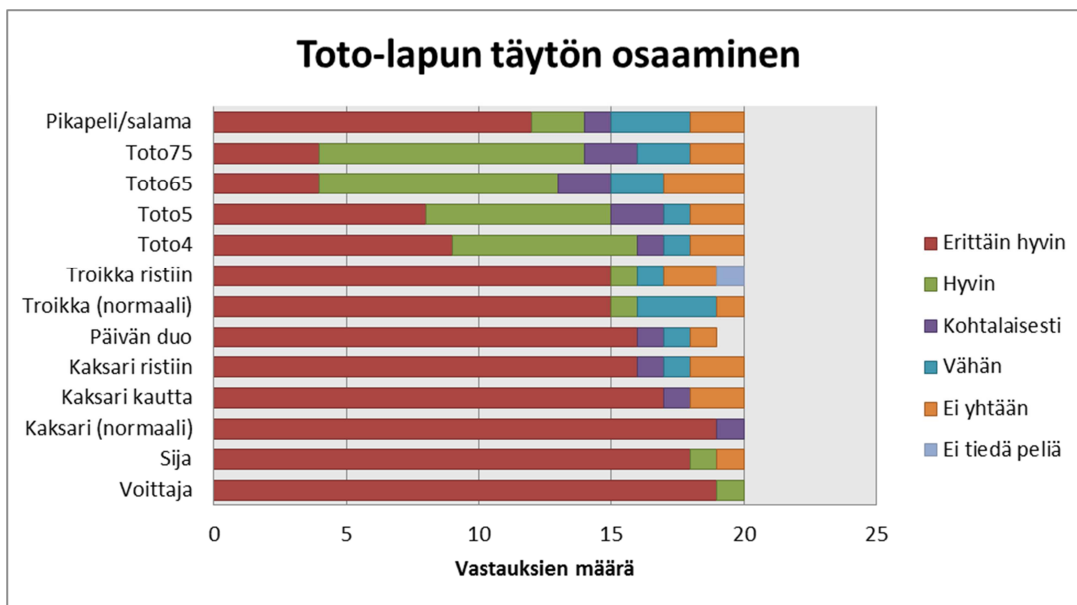
Kysymykset seitsemän ja kahdeksan ovat avoimia kysymyksiä. Kysymyksessä seitsemän kysytään vastaajan omasta harjoitteluajasta. Vastaukseen sai laittaa sekä hyviä että huonoja puolia oman perehdyttämisjaksonsa ajalta. Koska ensivaikutelma yri-

tyksestä ja sen toiminnasta on tärkeä, halusin tietää että minkälainen vaikutelma heiltä jäi omalta harjoitteluajaltaan. Ajattelin, että vaikka monen työntekijän harjoitteluajasta on kulunut useita vuosia, saattavat he muistaa asiat, jotka onnistuivat todella hyvin tai vastaavasti todella huonosti. Kysymyksessä kahdeksan vastaaja voi kertoa omia vinkkejään siitä, mitä uudelle työntekijälle hänen mielestään pitäisi kertoa tai näyttää. Tästä kysymyksestä toivoin saavani apua oppaan niihin osiin, jotka eivät koske Toto-myyntiä.

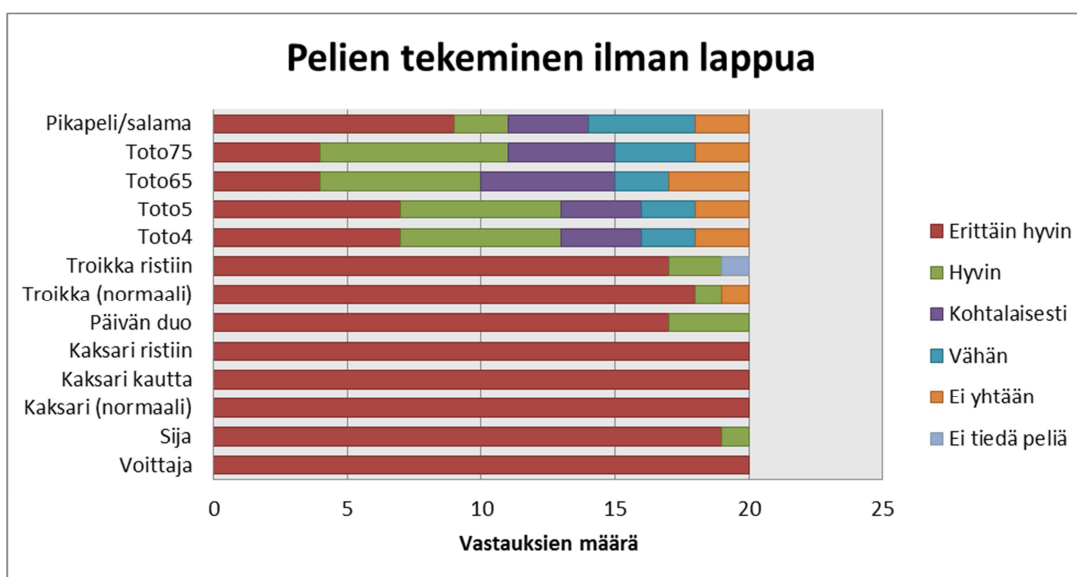
## 6.2 Kyselyn tulokset

Yleisesti myyjät kokivat osaavansa tehdä pelit Toto-koneella paremmin kuin täyttää niitä lapulle. Pelejä on tärkeä osata tehdä myös pelilapulle, jotta myyjä osaisi korjata lapussa mahdollisesti olevat virheet. Helpoimmiksi peleiksi myyjät kokivat Voittajan, Sijan ja tavallisen Kaksarin, joita lähes kaikki osasivat tehdä hyvin tai erittäin hyvin.

Selvästi haastavimmiksi peleiksi koettiin Toto65- ja Toto75-pelit, joita vain neljä vastaajista koki osaavansa erittäin hyvin. Toto4- ja Toto5-pelejäkin erittäin hyvin osasi oman arvionsa mukaan tehdä vain alle puolet vastaajista. Tämä on sinänsä erikoista, koska kaikkien edellä mainittujen pelien peruseriaate on aivan sama. Toto4- ja Toto5-pelit ehkä mielletään helpommiksi, koska niitä pelataan Porissa useampana päivänä kuin Toto65- ja Toto75-pelejä. Alla olevissa kuvioissa, Kuvio 2 ja Kuvio 3, on jaoteltu vastaukset Toto-lapun täytön osaamisesta peleittäin sekä Toto-pelien tekemisestä ilman lappua, jolloin asiakas sanoo pelin suullisesti.



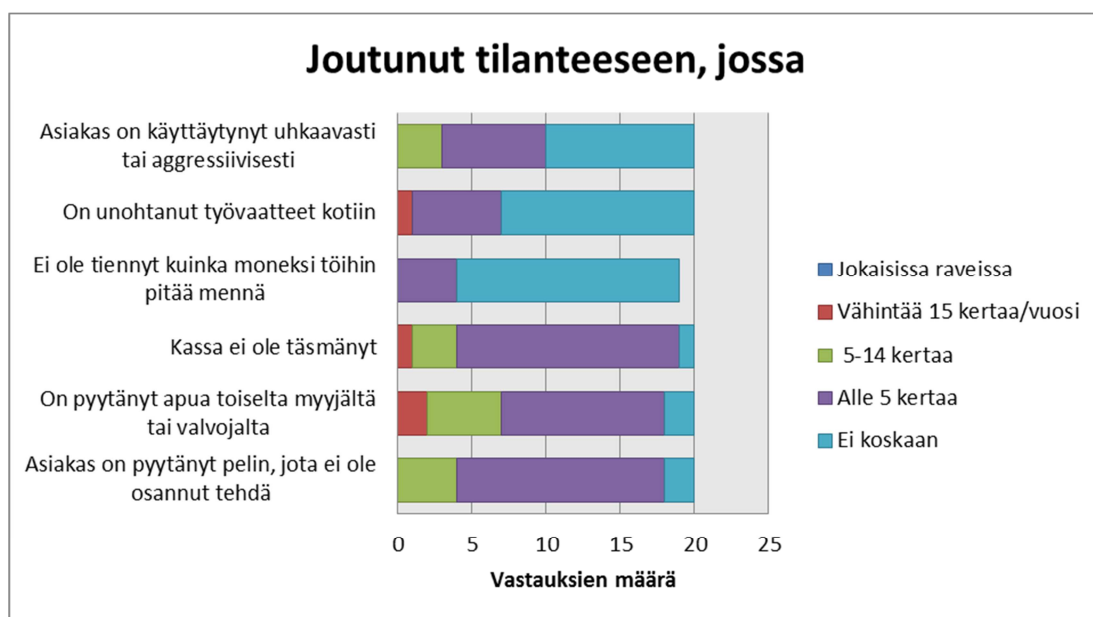
Kuvio 2. Toto-lapun täytön osaaminen.



Kuvio 3. Pelien tekeminen ilman Toto-lappua.

Kysymyksessä kolme kysyttiin hankaliin tilanteisiin joutumisesta, työvaatteista ja töihin tulemisesta. Yleisesti pelit on osattu tehdä hyvin, koska suurin osa vastaajista on osannut tehdä asiakkaiden pyytämät pelit ja on tarvinnut apua viimeisen kahden vuoden aikana keskimäärin alle 5 kertaa vuoden aikana. Tasan puolet vastaajista ei ole koskaan joutunut kohtaamaan uhkaavasti tai aggressiivisesti käyttäytyvää asiakasta. Töihin ajoissa tulemisesta tai työvaatteiden unohtamisesta ei ole yleisesti ollut ongelmia. Alla olevassa Kuviossa 4 on vielä eriteltyä vastaajakohdaisia arvoja eri ongelmatilanteissa. Nämä vastaukset eivät mielestäni aiheuta mitään suurempia jatko-

toimia. Oppaassa käydään kaikki kyseiset tilanteet läpi, mutta en koe, että niihin pitäisi sen enempää puuttua.



Kuvio 4. Erilaisiin hankaliin tilanteisiin joutuminen.

Neljännessä kysymyksessä kysyttiin, montako kertaa vastaaja itse oli harjoittelemas-  
sa Toto-koneen käyttöä. Lähes kaikki olivat harjoitelleet Toto-koneen käyttöä kaksi  
kertaa. Kaksi kertaa on yleisesti ollut yrityksen käytäntönä harjoittelujen määrässä.  
Joskus henkilökunnan resurssipulan vuoksi on jonkun henkilön kanssa jouduttu tyy-  
tymään vain yhteen harjoittelukertaan. Vastaavasti joskus joku on ollut useamman  
kerran harjoittelemassa Toto-koneen käyttöä, jos esimerkiksi ravien välissä on ollut  
pidempi tauko ja opetetut asiat ovat päässeet unohtumaan.

Kysymyksessä viisi kysyttiin, kuinka monta kertaa Toto-koneen käyttöä pitäisi har-  
joitella. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että sopiva määrä olisi 2–3 kertaa. Tä-  
män tuloksen seurauksena päätin lisätä yhden harjoittelukerran perehdytysohjelmaan.  
Uusi harjoittelukerta pidetään sen jälkeen, kun Toto-myyjä on ollut jo muutaman  
kerran yksin koneella, joten hänellä on tällöin jo perusasiat hallussa. Kolmannella  
harjoittelukerralla on tarkoitus kerrata kaikki varsinaisessa perehdytysjaksossa käy-  
dyt asiat sekä muutama uusi harvemmin tarvittava asia.

Kysymys siitä, kuka olisi paras henkilö opettamaan uusia työntekijöitä, jakoi vastaa-  
jien mielipiteet. Opetettavalle tuntematon myyjä, opetettavalle tuttu myyjä sekä val-

voja saivat kaikki yhtä paljon ääniä, koska osa vastaajista oli valinnut useamman vastausvaihtoehdon. Tutkimuksesta kävi ilmi, että suuri osa henkilöistä, jotka kokivat osaavansa Toto-pelejä keskimääräistä huonommin, piti parhaana opettajana tuttua myyjää. Koska tavoitteena on mahdollisimman osaava Toto-myyjä, parhaana opettajana saattaisi siis toimia opetettavalle tuntematon myyjä tai valvoja. Tutun henkilön kanssa työn harjoittelu saattaa jäädä toissijaiseksi, jos omat puheenaiheet tuntuvat mielenkiintoisemmilta.

Kysymyksessä seitsemän kysyttiin työntekijöiden omasta harjoitteluajasta. Aika moni oli jättänyt vastaamatta tähän kysymykseen. Syynä saattoi olla, että henkilö ei enää muistanut omaa harjoittelu aikaansa tai että kaikki oli mennyt kutakuinkin hyvin. Vaikeaksi koettuja asioita vastaajien mielestä olivat olleet pelien täyttäminen lapulle ja virheiden korjaaminen. Lisäksi mainittiin kiire, jonka vuoksi kaikkia asioita ei ehditty käydä läpi.

Kysymyksessä kahdeksan kysyin Toto-myyjien ehdotuksia uuden myyjän perehdyttämiseen. Lähes kaikki vastaukset olivat erilaisia, joten sain paljon ehdotuksia siitä, mitä uudelle työntekijälle pitäisi kertoa tai näyttää. Yhteisenä punaisena lankana monessa vastauksessa kuitenkin oli jotenkin ilmaistuna, että ensin pitäisi opetella helpot pelit eikä kaikkia pelejä yhdellä kerralla. Tähän mennessä ensimmäisellä harjoittelukerralla on kerrottu kaikista pelimuodoista, ja niistä on ehkä jäänyt uudelle työntekijälle mieleen vain murto-osa. ”Kertoa ensin ja näyttää peruspelit, sitten Duo, Troikka ja Toto4, -5. Myymällä pelejä on paras oppi”, yksi vastaajista kiteytti.

Rahan käsittelyssä moni vastaaja kaipasi opastusta. Vastauksissa mainittiin muun muassa seuraavaa: ”Rahan käsittely; missä rahat pidetään, osaa antaa takaisin.”, ”Vinkkejä rahojen laskemiseen.” sekä ”Myyntityön perusasioita: kuinka puhutella asiakasta, kuinka käsitellä rahaa.” Rahan käsittelystä tehtiinkin oppaaseen oma sivu, jossa kerrotaan turvallisesta rahan käsittelystä ja säilyttämisestä sekä annetaan vinkki vaihtorahojen laskemiseen. Toto-koneessa ei näet ole ominaisuutta, jolla voisi laskea vaihtorahat asiakkaalle, vaan vaihtorahat pitää laskea itse päässä.

Kyselyn vastaukset olivat suurelta osin sellaisia kuin olin osannut odottaa. Moni oli maininnut tärkeiksi asioiksi sellaisia asioita, jotka minun mielestäni ovat tärkeitä ja



jotka olin itsekin ajatellut sisällyttää perehdyttämisoppaaseen. Tällaisia asioita olivat muun muassa Toto-lappujen täytön opettaminen, Toto-lappujen virheiden korjaus ja pelien tekeminen käsin, kun asiakas tulee sanomaan pelin suullisesti.

Suurin kyselytulosten vaikutus perehdytysoppaan laatimisessa oli, että sain omille mielipiteilleni vahvistusta oppaan sisältämisestä asioista. Moni vastaaja oli maininnut samoja asioita, joita itse pidin tärkeänä Toto-myyjän työssä ja joiden näin ollen halusin kuuluvan perehdytysoppaaseen. Suurin muutos entiseen perehdytykseen verrattuna on se, että kyselyn seurauksena uudelle työntekijälle lisättiin yksi perehdyttämiskerta. Monen vastaajan mielestä nykyinen kaksi harjoittelukertaa on liian vähän, joten harjoittelujen määrä muutettiin kolmeen kertaan. Vaikka kolmas harjoittelukerta on enemmän kertausta aiemmin opitusta, antaa se hyvän mahdollisuuden kysyä epäselviksi jääneitä asioita.

Toto-pelien osaamista koskevien kysymyksien perusteella jaettiin harjoittelukertojen sisällöt. Ensimmäisellä harjoittelukerralla käsitellään tämänhetkisten työntekijöiden mielestä helpoimmat pelit, eikä kaikkia pelejä samalla kerralla, niin kuin ennen on tehty. Jos kaikki pelit opetellaan samalla kerralla, uutta työntekijää kuormitetaan suurella määrällä nippelitietoa.

## 7 PEREHDYTYSKANSION LAATIMINEN

### 7.1 Suunnittelu

Ajatus perehdytyskansion tarpeesta heräsi mielessäni jo muutamia vuosia sitten, kun keskustelin Teivon raviradan uusia Toto-myyjiä kouluttavan henkilön kanssa. Itse olen työskennellyt Porin Ravit Oy:ssä yli kymmenen vuotta, josta alkuaan Toto-myyjänä. Teivon raviradalla oli käytössä mielestäni selkeä malli uusien myyjien perehdytyksessä. Aika ajoin siitä lähtien pohdin mielessäni, miten Porin raviradan Toto-myyjien koulutusta voisi tehostaa ja saada myyjistä entistä osaavampia. Muutama vuosi sitten Porin Ravit Oy:ssä tehtiin organisaatiomuutoksia, jotka mahdollistivat sen, että pääsin itse enemmän vastaamaan Totoon liittyvistä asioista. Viime keväänä

opinnäytetyön aihetta miettiessäni heräsi mielenkiintoni kehittää Toto-työntekijöiden perehdytystä ja kävin kysymässä Porin Ravit Oy:n hallituksen puheenjohtajalta mahdollisuutta tehdä opas opinnäytetyönä.

Perehdyttämiskansion suunnittelu lähti liikkeelle siitä, että oppaan tulisi sisältää ohjeet käytännön asiakaspalvelusta, rahan käsittelystä, työpaikan säännöistä ja Toto-koneen käytöstä. Halusin myös, että oppaan teossa käytetään apuna tämänhetkisten Toto-myyjien mielipiteitä siitä, miten perehdytys tulisi heidän mielestään hoitaa, jotta en antaisi omien mielikuvieni perehdytysoppaan tarpeista sokaista todellista tarvetta. Ajattelin, että saan myyjien mielipiteen helpoiten selville tekemällä heille pienen kyselyn heidän omasta harjoitteluajastaan ja muista Toto-myyjän työhön liittyvistä asioista.

## 7.2 Toteutus

Opinnäytetyön aiheanalyysin hyväksymisen jälkeen sormeni syyhysivät päästä konkreettisesti tekemään jotain opinnäytetyön edistämiseksi. Ennen aiheanalyysin hyväksymistä olin jo suunnitellut opasta mielessäni, mutta minkäänlaisiin tekoihin en ollut uskaltanut ryhtyä ennen kuin olin saanut koulun hyväksynnän aiheelle. Teoriaa en ollut vielä ehtinyt lukea, pientä kirjojen selailua lukuun ottamatta, joten mitään suurellista en uskaltanut alkaa tehdä.

Kansion työstämisen aloitin Toto-lappujen skannauksella ja lappujen täyttöohjeiden kirjoittamisella. Koska oppaan tulisi kuitenkin sisältää hyvät ohjeet Toto-pelien tekemisestä, aloittaminen pelien teolla tuntui helpoimmalta vaihtoehdolta. Vaikka itse en varsinaisesti olekaan enää tekemisissä pelien myymisen kanssa, luotin siihen, että pelien peruseriaatteet ovat vielä muistissani. Jokaisesta pelistä ohjeet piti tehdä periaatteessa kaksi kertaa, koska ohjeet piti tehdä suullisia pelejä ja lapulla tehtäviä pelejä varten. Suullisella pelillä tarkoitetaan peliä, jonka asiakas tulee sanomaan Toto-myyjälle ja jonka myyjä tekee Toto-koneella. Lapulle tehdyn pelin myyjä vain syöttää Toto-koneeseen, mutta hänen täytyy osata täyttää pelit itse lapulle, jotta osaa korjata asiakkaan mahdolliset virheet. Peruspelien ohjeiden kirjoittaminen oli helppoa, mutta uusien pelien kanssa minulla oli ongelmia. En ole itsekään saanut opastusta

uusiin peleihin, joten jouduin etsimään tietoa uusista peleistä netistä. Muutamasta epäselväksi jääneestä asiasta jouduin vielä kysymään Fintoton Toto-tekniikolta.

Tässä vaiheessa aloin suunnitella kyselylomaketta Toto-myyjille. Lomakkeen kysymyksien rakentamista pohdin perehdyttämisen teorian sekä sen kannalta, mitä asioita Toto-myyjän työnkuvaan kuuluu. Näistä asioista halusin sitten kuulla Toto-myyjien mielipiteet. Kyselylomakkeen kysymyksien muotoa testasin siskollani, joka on ollut ennen äitiyslomaansa työnsä puolesta useamman vuoden ajan tekemisissä Totopelien kanssa.

Kyselylomakkeen suunnittelun jälkeen kävin mielessäni läpi ravipäivän kulkua. Huomasin, että päivään kuuluu paljon muutakin kuin Totopelien osaaminen. Mietin, mitä taitoja Toto-myyjän työssä tarvitaan. Työ on suurimmalta osin asiakaspalvelua ja rahan käsittelyä, ja niistä oppaassa automaattisesti pitää olla ohjeita, mutta mitä muita tietoja tai taitoja myyjä tarvitsee? Koska myyjät ovat tekemisissä rahan kanssa, työssä on aina riski joutua ryöstön tai huijauksen kohteeksi. Kirjoitin Toto-työhön sopivan version ryöstötilanteesta toimimisesta käyttäen apuna Toimi ennalta – ehkäise väkivaltaa -opasta, joka on tarkoitettu hotelli- ja ravintola-alalla työskenteleville.

Asioiden havainnollistamiseksi paremmin tein kuvan Toto-koneen näppäimistöstä ja selvityksen, mitä mistäkin näppäimestä tapahtuu. Mahdollisimman tarkan kuvan saamiseksi skannasin myös tositteita, joita koneesta otetaan erilaisissa tilanteissa. Samalla kirjoitin ohjeet Toto-koneen aloitus- ja lopetustoimenpiteistä.

Oppaan tekstien valmiiksi saamisen jälkeen lisäsin oppaaseen valokuvia raviradalta ja asiakaspalvelutilanteista. Osan kuvista sain raviradan mainosmateriaaleista, mutta osan kuvista otin itse. Kuvien avulla opas sai rennomman ja visuaalisemman ilmeen. Koska perehdytysopas sisältää tietoa, jonka julkinen jakaminen ei ole mahdollista, perehdytysopasopas julkaistaan erillisenä julkaisuna. Tässä työssä julkaistaan vain muutama sivu näytteenä oppaasta (kts. Liite 2).

### 7.3 Arviointi oppaasta

Mielestäni perehdytysoppaan teko onnistui hyvin. Opas on selkeä, siisti ja pitää sisällään kaikki pääasiat, joita uuden Toto-myyjän pitää oppia. Oppaaseen olisi voinut lisätä todella harvinaisia peliniksejä, mutta silloin asioita olisi ehkä ollut liian paljon sisäistettäväksi. Nämä harvinaisemmat peliniksit ovat kuitenkin sellaisia, joita Toto-myyjä ei tarvitse edes vuosittain ja jotka oppii kokemuksen kautta. Monelle uudelle työntekijälle koko ravimaailma on uutta ja pelkästään ravien perusajatuksen sisäistämiseen menee aikaa. Yrityksen johdolta saamani palautteen mukaan opas on hieno sekä erittäin selkeä ja perusteellinen.

Opasta ei ole vielä päästy ottamaan käytännön kokeiluun, koska yritykseen ei ole palkattu uusia työntekijöitä. Parhaiten oppaan toimivuutta saa testattua juuri sellaisella henkilöllä, joka ei tunne ravimaailmaa ja Toto-pelejä. Testausvaiheessa pitää erityisesti ottaa huomioon, ettei uudelle työntekijälle tule liian suurta informaation määrää, jota hän ei pysty sisäistämään.

Oppaan teossa haastavinta oli sovittaa teoria ja käytäntö yhteen, koska Toto-myyjän työ poikkeaa monesta tavallisesta työstä jo pelkästään työn harvakseltaisuuden vuoksi. Koska kyseessä oli laadullinen tutkimus, tutkimuksen tavoitteena ei ollut löytää absoluuttista totuutta, että millainen olisi paras Toto-myyjän perehdyttämisopas. Joku muu tutkija olisi voinut ottaa perehdytysoppaassa joitain eri asioita esille, mutta pääasiat hänellä olisivat varmasti olleet samat. Esimerkiksi kyselyn kolmannen kysymyksen tuloksista joku olisi voinut päätellä, että perehdytysoppaan tulisi sisältää ohjeita uhkaavasti käyttäytyvien asiakkaiden varalle. Toto-pelien perusteet jokainen varmasti olisi sisällyttänyt perehdytysoppaaseen. Vaikka tutkimus koski vai Porin Ravit Oy:n henkilökuntaa niin uskon, että muidenkin raviratojen Toto-myyjien keskuudessa tehdystä kyselystä saisi samansuuntaiset vastaukset.

Uusille työntekijöille tulee yrityksestä hyvä mielikuva, kun yritys panostaa uusien työntekijöiden perehdyttämiseen. Heitä varten on tehty kattava opas, jossa kerrotaan yrityksestä sekä Toto-myyjän työstä. Kun yritys osoittaa kiinnostusta uutta työntekijää kohtaan, uusi työntekijä sitoutuu paremmin yritykseen. Tekemäni perehdytysopas on ainoa konkreettinen materiaali, jonka uusi työntekijä yrityksestä saa, joten se pitää

myös sisällään tietoja, joita monessa yrityksessä jaetaan Tervetuloa taloon -lehtisen muodossa. Koska yrityksellä ei ole intranetiä, sitä ei voida käyttää oppaan tukena.

Toto-myyjien työhön kuuluu Toto-koneen käytön osaaminen. Laatimani perehdytysopas pitää sisällään kattavan materiaalin Toto-koneen käytöstä, joten sitä saadaan käytettyä hyväksi työhön perehdyttämisessä. Uusi työntekijä voi pitää opasta esillä ja etsiä sieltä ohjeita samalla, kun harjoittelee Toto-koneen käyttöä. Uskon, että tekemäni oppaan avulla uusi Toto-myyjä oppii Toto-koneen käytön nopeammin eikä opastukseen jää aukkoja, koska kaikki tarvittava tieto on yhdessä paketissa.

Tekemässäni kyselyssä kävi ilmi, että kaikki raviradalla työskentelevät Toto-myyjät eivät osaa Toto-pelejä erittäin hyvin. Perehdytysopasta voidaankin käyttää myös nykyisten Toto-myyjien Toto-pelejä koskevien tietojen parantamiseen. Opas on rakennettu niin, että sellainen henkilö, joka jo osaa Toto-pelien perusasiat, ymmärtää varmasti siinä olevat peliohjeet itsenäisestikin opiskellen.

## 8 LOPUKSI

Tutkimuksen ongelmana oli Toto-myyjän perehdytyksen järjestäminen ja perehdytysoppaan sisällön luominen Porin Ravit Oy:lle, koska kyseistä opasta ei yrityksessä ole ennestään. Ongelma saatiin ratkaistua, tavoitteet saavutettua ja perehdytysoppaasta tehtyä laaja ja monipuolinen perehdyttämisen apuväline. Perehdyttämisen suurimpana ongelmana ollut järjestelmällisen ohjauksen puute on saatu ratkaistua luomalla perehdytysopas, jonka avulla perehdyttäminen suoritetaan.

Opas on rakenteeltaan selkeä ja helppolukuinen. Sivuja oppaassa on 40. Suuri sivumäärä selittyy sillä, että opas pitää sisällään laajan Toto-koneen käytön opastuksen ja Toto-pelien opetuksen varsinaisten työpaikan ohjeiden osuuden ollessa kymmenen sivun luokkaa. Perehdytysoppaassa on otettu huomioon uusien työntekijöiden nuori ikä. Koska monelle työpaikka on se ensimmäinen ”oikea työpaikka”, oppaassa on myös yleisiä ohjeita esimerkiksi asiakaspalvelusta. Oppaassa ei ole käytetty vaikeita

ilmaisuja, ja siinä käytettyä ammattisanastoa on pyritty selittämään mahdollisimman hyvin.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsiteltiin perehdyttämistä. Siinä käytiin läpi perehdyttämisen lainsäädäntöä eri lakien näkökulmasta sekä perehdyttämisen perusteita, kuten perehdyttämisen hyötyjä ja ongelmia. Tärkeimpänä sanomana laeissa oli, että perehdyttäminen on pakottavaa lainsäädäntöä, josta työnantaja on vastuussa. Työhön perehdyttämisen tavoitetta käytiin läpi Kauhasen kuvion pohjalta. Teoriaosuuden perehdyttämismateriaaliosuutta käytettiin hyväksi perehdytysoppaan luomisessa. Teoriaosuuden luvut auttoivat luomaan kokonaiskuvan perehdyttämisprosessista ja sen varsinaisesta tarkoituksesta.

Perehdytyskansion tekeminen oli mielenkiintoista mutta huomattavasti työläämpää kuin mitä olisi voinut kuvitella. Kansion sivumäärä tuntui vain kasvavan kasvamisestaan, koska tärkeitä asioita tuntui olevan paljon eikä mitään asioita olisi halunnut jättää pois kansiosta. Työn mielekkyyttä lisäsi se, että kansion tiedettiin tulevan tarpeeseen, koska yrityksessä ei ole ollut ennestään vastaavaa kansiota.

Tämän opinnäytetyön jatkoksi voisi suunnitella perehdyttäjille pidettävän koulutuksen tai oman oppaansa. Koulutuksessa käytäisiin läpi perehdytysopasta sekä sen käyttöä. Samalla voitaisiin käydä läpi hyvän perehdyttäjän ominaisuuksia sekä perehdyttämisen tavoitteita ja hyötyjä. Näin saataisiin yritykselle kokonaisvaltainen tietopaketti perehdytyksestä ja sen järjestämisestä.

## LÄHTEET

- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus. 4. uud. painos. Tampere: Vastapaino.
- Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007 Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä.
- Karkku, T. 2007. Hyvää ravia Satakunnasta. Satakunnan alueen hevosjalostusliitto.
- Kauhanen, J. 2006. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 8. uud. painos. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.
- Koskinen, I. Alasuutari, P. & Peltonen, T. 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Tampere: Vastapaino.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia.
- KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 21.2.2013. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus>.
- Laki nuorista työntekijöistä. 1993. L 19.11.1993/998.
- Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 2. uud. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Liski, M. Horn, S. & Villanen, M. 2007. Hyvä perehdytysopas – Kumppanuudella tuloksiin pk-yrityksissä. Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu. Lahti: Esa Print Oy Viitattu 21.2.2013. <http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf>.
- Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2009. 2.painos. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus TTK. Viitattu 20.2.2013 [http://www.ttk.fi/files/800/Tyohon\\_perehdyttaminen2009.pdf](http://www.ttk.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf).
- Työsopimuslaki. 2001. L 26.1.2001/55.
- Työturvallisuuslaki. 2002. L 23.8.2002/738.
- Vilkka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.
- Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Tammi.

## LIITE 1

Teen opinnäytetyönäni Porin raviradalle uudelle totomyyjälle tarkoitetun perehdyttämisoppaan. Tarvitsen teidän apuanne oppaan teossa, ja toivonkin, että kaikki myyjät ja valvojat täyttäsivät kyselyn. Kyselyssä kysytään perehdyttämisestä ja omista taidoista totopelien ja totokoneen käytön suhteen. Kyselyn vastaukset käsitellään luottamuksellisesti yhtenä nippuna, eikä yksittäisen henkilön vastauksia eritellä mitenkään. Toivonkin, että kaikki vastaavat kyselyn jokaiseen kohtaan rehellisesti, jotta saan parhaan hyödyn kyselystä. Kaikkien lomakkeen palauttaneiden kesken arvotaan elokuvalippu. –Heidi-

Merkitse kysymyksiin 1-3 X kohtaan, joka pitää parhaiten paikkansa omalla kohdallasi.

1. Kuinka hyvin osaat **täyttää totolappuun** seuraavat pelit?

	Erittäin hyvin	Hyvin	Kohtalaisesti	Vähän	En yhtään	En tiedä peliä
Voittaja						
Sija						
Kaksaari (normaali)						
Kaksari jonkun hevosen kautta						
Kaksari ristiin						
Päivän duo						
Troikka (normaali)						
Troikka ristiin						
Toto4						
Toto5						
Toto65						
Toto75						
Pikapeli / Salama						

2. Kuinka hyvin osaat tehdä **ilman lappua** totokoneella seuraavat pelit? (=asiakas tulee sanomaan pelin suullisesti)

	Erittäin hyvin	Hyvin	Kohtalaisesti	Vähän	En yhtään	En tiedä peliä
Voittaja						
Sija						
Kaksari (normaali)						
Kaksari jonkun hevosen kautta						
Kaksari ristiin						
Päivän duo						
Troikka (normaali)						
Troikka ristiin						
Toto4						
Toto5						
Toto65						
Toto75						
Pikapeli / Salama						



3. Kuinka usein olet keskimäärin **viimeisen 2 vuoden aikana** joutunut tilanteeseen, jossa:

(vuoden aikana on n. 22 ravit)

	Jokaisissa raveissa	Ainakin 15 kertaa/vuosi	5-14 kertaa/vuosi	alle 5 kertaa/vuosi	En koskaan
Asiakas on pyytänyt pelin, jota et ole osannut tehdä					
Olet pyytänyt apua toiselta myyjältä tai valvojalta					
Kassasi ei ole täsmännyt					
Et ole tiennyt kuinka moneksi sinun pitää tulla töihin					
Olet unohtanut työvaatteet kotiin					
Asiakas on käyttäytynyt uhkaavasti tai aggressiivisesti					

4. Kuinka monta kertaa olit harjoittelemassa jonkun kanssa totokoneen käyttöä? \_\_\_\_\_

5. Kuinka monta harjoittelukertaa olisi mielestäsi hyvä määrä? \_\_\_\_\_

6. Kuka olisi mielestäsi paras opettamaan uusia myyjiä? (ympyröi sopivin vaihtoehto)

opetettavalle tuntematon myyjä                      opetettavalle tuttu myyjä                      valvoja  
vaihtokassa                      joku muu, kuka \_\_\_\_\_

7. Miten itse koit oman harjoittelusi? Oliko jokin asia erittäin vaikea tai helppo? Jäitkö kaipaamaan jotain tärkeää tietoa? Missä olisit kaivannut lisäopastusta? Onnistuiko jokin erinomaisesti?

---

---

---

---

---

---

---

---

8. Mitä asioita uudelle totomyyjälle pitäisi mielestäsi kertoa tai näyttää? Muita omia ehdotuksiasi uuden totomyyjän opettamiseen.

---

---

---

---

---

---

---

---

Vastauksia kysymyksiin 7 ja 8 voi jatkaa paperien kääntöpuolille.

# Toto-myyjän perehdytysopas



Ohjeita perehdytykseen .....	4
Yhteystietoja .....	5
Ravit Suomessa .....	6
Porin Ravit Oy ja Porin ravirata .....	7
Toto-myyjän työohjeita .....	8
Siivous .....	8
Poissaolot .....	8
Palkka ja työssä eteneminen .....	9
Palkka .....	9
Työssä eteneminen .....	9
Asiakaspalvelu .....	10
Rahan käsittely .....	11
Ryöstötilanne .....	12
Raviradan paikkoja .....	13
Toto-pelien rajoituksia .....	14
Pelimuodot .....	15
Toto-kone .....	16
Toto-koneen näppäimistö .....	17
Kassan avaus ja lopetus .....	19
Avaus .....	19
Lopetus .....	19
Voittaja .....	20
Sija .....	21
Kaksari .....	22
Kaksari jonkun hevosen kautta .....	23
Kaksari ristiin .....	24
Kaksari läpi .....	24
Voitonmaksu eli lunastus .....	25
Pelin poistaminen .....	26
Troikka .....	27
Troikka yhden hevosen kautta .....	28

Troikka ristiin.....	28
Päivän Duo .....	29
Toto4, Toto5, Toto65 ja Toto75.....	30
Erikoistointi valikko .....	33
Virheiden korjaus .....	35
Ratanumerot.....	36
Maakuntaradat .....	36
Kansainväliset yhteispoolit .....	36
Lähtölista .....	37
Salama eli pikapeli.....	38
Porukkapelit.....	39
Oppaassa käytetyt lähteet .....	40
Liite Toton valvontalomake	
Liite Kassasta puuttuu -lomake	

## Yhteystietoja

5

Henkilöstöpäällikkö, Toto-myynti  
Anne-Mari Lindfors  
anne-mari.lindfors@porinravit.fi  
puh. 040 XXX XXXX  
oma puh. 044 XXX XXXX

Henkilöstöpäällikkö, Toto-myynti  
Heidi Rajaviita  
heidi.rajaviita@porinravit.fi  
puh. 040 XXX XXXX  
oma puh. 050 XXX XXXX

Palkat  
Suomen Hippos ry - Talous- ja hallintopalvelut  
Sanna Heino  
Pilvenmäentie 7  
30420 Forssa  
sanna.heino@pilvenmaki.fi  
puh. 050 XXX XXXX

Raviradan toimisto:  
Kilpailusihteeri  
Hannele Nyman  
puh. 02 635 9100, 02 635 2266  
hannele.nyman@porinravit.fi

Toimitusjohtaja  
Hannu Myöhänen  
puh. 0440 XXX XXX  
hannu.myohanen@porinravit.fi

Ravintolapäällikkö  
Paula Kokko  
puh. 050 XXX XXXX  
paula.kokko@porinravit.fi

Myyntipäällikkö  
Jose Laaksonen  
puh. 040 XXX XXXX  
jose.laaksonen@porinravit.fi

Hallituksen puheenjohtaja  
Janne Ojanen  
janne.ojanen@porinravit.fi

Raviradan internetsivut  
www.porinravit.fi

Suomessa järjestetään raveja joka päivä, jouluaatto ja joulupäivää lukuun ottamatta. Lisäksi Suomesta on mahdollista pelata viikoittain mm. Ruotsin ja Ranskan raveihin. Kaikista Suomessa järjestettävistä hevospeleistä vastaa Fintoto Oy. Totoa voi pelata raviratojen lisäksi Toto-pelipisteissä, internetissä sekä puhelimella.

Ravit ovat Suomen toiseksi suosituin urheilulaji, heti jääkiekon jälkeen. Vuosittain raviradoilla kilpailuja seuraa noin 730 000 katsojaa, sekä raviratojen ulkopuolisissa pelipisteissä raveja seuraa lähes miljoona katsojaa. Vuoden suurin ravitapahtuma on kesäisin järjestettävät kuninkuusravit. Kuninkuusraveissa suomenhevosrodun edustajat tavoittelevat ravis-kuninkaan ja – kuningattaren titteliä. Kuninkuusraveissa vierailee vuosittain noin 50 000 katsojaa. Muita suurkilpailuja Suomessa ovat Finlandia-ajo, Suuri Suomalainen Derby, Suur-Hollola-ajo ja St. Michel. Porissa järjestettävät suuret ravitapahtumat ovat Satakunta-ajo ja St. Leger.

Suomi kuuluu Euroopan suurimpien ravimaiden joukkoon. Suomessa ajetaan myös kansainvälisen tason kilpailuja. Hevosten lisäksi suomalainen hevosmiestaito on arvossaan Euroopassa.

### Toto75-ravit

Ravataan yleensä lauantaisin

Pelimuodot: Toto75, Toto4, 3 x Troikka  
sekä Päivän Duo

### Toto65-ravit

Ravataan yleensä keskiviikkoisin Ver-

mossa  
Pelimuodot: Toto65, Toto4, 2 x Troikka  
sekä Päivän Duo

### Toto5-ravit

Ravataan yleensä ma, ti, to, pe, su

Pelimuodot: Toto5, Troikka sekä Päivän Duo

### Toto4-ravit

Ravataan 0-3 tapahtumaa päivässä (kesäaikaan tiiviimmin)

Pelimuodot: Toto4, Troikka sekä Päivän Duo

### Lounasravit

Ravataan yleensä keskiviikkoisin ja perjantaisin

Pelimuodot: Toto4, Troikka sekä Päivän Duo





## Porin Ravit Oy ja Porin ravirata



Porin ensimmäinen ravirata, niin sanottu hevoskenttä, sijaitsi nykyisen kaupungin-sairaalan ja lentoaseman välimaastossa. Jatkosodan aikana se toimi saksalaisten ilmavoimajoukkojen tukikohtana, joten se piti siirtää. Syksyllä 1949 valmistui talkootyöllä uusi ravirata, jonka varsinainen tulikaste oli vuonna 1950. 50- ja 60-luvulla raveja järjestettiin harvakseltaan. 1960-luvulla rata sai ensimmäisen valmennustalinsa, joka sijaitsi nykyisellä parkkialueella. Vuonna 1969 ravirata sai uuden modernin katsomon vanhan katsomon tuhouduttua palon jälkeen. Tästä alkoikin raviradan nousu. Porin raviradasta tuli maan ykkösrata, ja se oli maan toinen keskusrata. 1970-luvulla raviurheilun suosio oli ennennäkemätöntä. Suosiolia oli myös varjopuolensa. Tampereelle, Turkuun ja Helsinkiin rakennettiin omat kilpailevat ravirataansa. 1980-luvulla Turun ja Tampereen radat veivät Porilta tunnettuutta ja ajoivat Porin radan tulosta alaspäin. Lopulta ahdinko kasvoi niin suureksi, että raveja Porissa järjestävä Satakunnan Hevosjalostusliitto ja Porin ravirata ajautuivat konkurssiin.

Porin Ravit Oy osti ravien järjestämisoikeuden vuonna 1991 konkurssiin ajautuneelta Satakunnan Hevosjalostusliitto ry:ltä. Radalle perustettiin pelikahvila, ja etäravien myötä rata alkoi taas kukoistaa. Vuonna 1999 järjestetyt Kuninkuusravit kohensivat yrityksen talouden. Vuonna 2011 Porin Ravit Oy järjesti osakeannin, jonka varoista aloitettiin radan kunnostustyöt Kuninkuusraveja silmällä pitäen. Kunnostuksen kohteena on ollut radan kavioura. Sen lisäksi toimistotilat ja katsomorakennus ovat saaneet uutta ilmettä. Kuninkuusravit, Suomen suurin ravitapahtuma, on järjestetty Porissa jo viisi kertaa, viimeksi vuonna 1999 ja seuraavan kerran vuonna 2014. Porin ravirata on valittu vuoden raviradaksi vuosina 2011 ja 2012. Lisäksi se valittiin vuoden poniraviradaksi 2012. Viime vuosina ravirataa on alettu kehittää muutenkin kuin ravien pitopaikkana. Raviradalla on järjestetty Speedway-maarata-ajot, koiranäyttelyitä, kokouksia, beachfutsi-turnaus ja lapsille tarkoitettuja ponisynttäreitä. Pohjoismaiden suurimman LED-näytön hankinnan jälkeen erityisen suosion ovat saaneet screeniltä näytettävät Ässien jääkiekkopelit.

